



GlobalWebTek

**Propuesta de Servicios
Desarrollo de Solución Web para**



**Preparado por:
Global Web Technologies**

Diciembre - 2003

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROPUESTA TÉCNICA	4
2.1 Descripción de Requerimientos	4
2.2 Solución Propuesta	5
2.2.1 Descripción de la Solución	5
2.2.2 Plataforma Tecnológica.....	6
2.3 Alcance del Trabajo	7
2.4 Productos/Servicios a ser entregados	8
2.5 Tiempo de ejecución y Plan de Trabajo General	8
2.6 Roles y Responsabilidades.....	9
2.7 Criterios de Aceptación.....	10
3. PROPUESTA ECONÓMICA	11
3.1 Precios Estimados	11
3.2 Garantía de Precio	12
3.3 Términos y Condiciones	12

1. INTRODUCCIÓN

Global Web Technologies se complace en presentar esta propuesta a **AKRON Gomas de Venezuela S.A.** para apoyar su continuidad operativa en el ámbito tecnológico de acuerdo a las necesidades que nos fueron planteadas.

Los servicios que les estamos ofreciendo se orientan a la creación de una solución centrada en el cliente y diseñada en un entorno Web dinámico que le permitirá entre otros:

- **Tener presencia en Internet.**
- **Consolidar información de los clientes y determinar su perfil.**
- **Actualizar y disponer en forma inmediata del catálogo de productos.**
- **Incrementar la funcionalidad de la empresa al posibilitar la colocación de pedidos en forma interactiva.**
- **Coordinar de manera global los canales de mercadeo, ventas, servicios y relaciones de la empresa en general.**

A continuación se presenta nuestra propuesta de servicios estructurada en dos partes:

- 1- **Propuesta Técnica:** donde se describe la solución a implantar, el alcance del trabajo a realizar, las especificaciones técnicas de la solución, el tiempo estimado de ejecución y los criterios de aceptación.
- 2- **Propuesta Económica:** donde se presenta el precio estimado para el diseño y desarrollo de la solución y el Website, hospedaje y mantenimiento del Website, compra de nombre y derechos de uso del dominio y el alquiler del manejador de plataforma. A su vez se describen las garantías ofrecidas y los términos y condiciones que regirán el contrato de ejecución una vez aceptada la presente propuesta.

2. PROPUESTA TÉCNICA

2.1 Descripción de Requerimientos

De acuerdo a la información suministrada por AKRON Gomas de Venezuela S.A. en los documentos recibidos sobre “Catálogo de Productos” y “Catálogo de Perfiles y Dimensiones de Gomas Automotrices para Frenos”, así como en las comunicaciones sostenidas vía telefónica y a través de emails, las necesidades del sistema solicitado pueden resumirse como se indica a continuación:

- Tener un Website de la empresa AKRON con hospedaje. El Website debe ser atractivo para los clientes pero sencillo a su vez, de manera de facilitar la carga rápida de las páginas.
- Posibilidad de registro de clientes desde el Website con otorgamiento de clave de acceso y opción de cambiarla.
- Realización de pedidos de productos desde el Website por parte de clientes debidamente registrados y cálculo del monto correspondiente a cada renglón de acuerdo a las cantidades solicitadas del mismo y al precio del producto. A su vez, debe indicársele al cliente el monto total del pedido solicitado y el monto del descuento otorgado en el caso de que aplique.
- Llevar registro histórico en la base de datos de todas las comunicaciones sostenidas con clientes bien sea a través de emails, llamadas telefónicas, reuniones efectuadas, etc.
- Almacenamiento y actualización del Catálogo de Productos de acuerdo a la siguiente clasificación:
 - Kits de bomba o cilindro maestro
 - Kits delanteros o de Caliper
 - Kits trasero o de cilindro
 - Misceláneas

Los elementos básicos de información de cada producto serán:

- Número de índice
- Referencia
- Descripción
- Unidad en mm
- Unidad en pulgadas

La información del Catálogo de Productos podrá ser recuperada y ordenada por cualquiera de estos elementos y se deberán poder realizar búsquedas por cualquiera de ellos.

- Almacenamiento y actualización del Catálogo de Gomas, el cual contendrá como datos básicos de información los siguientes elementos:
 - Perfil de la goma (dibujo)
 - Referencia nueva de la goma
 - Referencia anterior de la goma
 - Diámetro nominal en mm
 - Diámetro nominal en pulgadas
 - Valor de las Cotas A, B, C, D, E y F

Las búsquedas en este Catálogo podrán realizarse por cualquiera de sus campos e igualmente podrán ser realizadas actualizaciones de los mismos.

2.2 Solución Propuesta

La habilitación en Internet del negocio de **Akron Gomas de Venezuela S.A.**, se fundamentará en la utilización del producto **NET2CLIENT** desarrollado en su totalidad por **Global Web Technologies**. A continuación se describe la funcionalidad y la plataforma tecnológica del producto y su aplicabilidad a los requerimientos planteados por Akron Gomas de Venezuela S.A.

2.2.1 Descripción de la Solución

NET2CLIENT es un generador inteligente de plataformas de negocio en Internet, sustentado en un modelo de "Red de Servicio al Cliente" integrado a una base de datos relacional. Esta plataforma está conformada por 4 grandes componentes:

1- Internet Catalog, herramienta que proporciona facilidades para construir en las páginas web el catálogo de los productos y/o servicios que ofrece la empresa, utilizando formatos multimedia. Este componente facilita la realización de e-Commerce y permitirá a **Akron Gomas de Venezuela S.A.** mantener los catálogos de sus productos actualizados así como sus precios en forma instantánea, dando a sus clientes la facilidad de "autoservicio" al poder realizar sus pedidos directamente desde el sitio Web de la empresa.

2- Sales Force Automation: Este componente incluye en la página web la Automatización de la Fuerza de Ventas, el cual permite distribuir inteligentemente entre los distintos empleados de la empresa los pedidos recibidos. Entre las ventajas que proporciona se encuentran: la velocidad de respuesta, ahorro de tiempo, estandarización de procesos, seguimiento y alertas, administración de la gestión de ventas, así como incremento de la eficiencia de la Gerencia.

3- Control de las relaciones con los clientes (CRM). Este es el componente principal del producto. El punto de partida lo constituye la existencia en la base de datos de un registro maestro único global para cada cliente, en el que se podrá concentrar toda la información que posee la compañía sobre el cliente. Este componente habilita a los empleados de la compañía para que puedan relacionarse y ser capaces de interactuar con cada cliente de una manera consistente y efectiva, llevando un seguimiento de todas las interacciones ocurridas, lo cual ayudará a establecer las prioridades y a promover la satisfacción de toda la población de clientes.

4- Mercadeo personalizado (Internet Marketing). Este componente permite diseñar y controlar las acciones de mercadeo a través de la captura de la demanda de productos. Permite realizar campañas de promoción enviando emails masivos y posibilita el análisis de la respuesta al email. Apoya el ofrecimiento del producto que el cliente necesita, dando a la gestión de la empresa velocidad de acción.

La solución integral propuesta para **Akron Gomas de Venezuela S.A.**, automatizada con el producto **Net2Client**, es una solución dinámica que estará centrada en el cliente y basada en la Web y con la cual se logrará:

- Dar vida a la página de la empresa en Internet, convirtiéndola en un sitio interactivo.
- Automatizar las ventas y el servicio al cliente
- Habilitar el mercadeo por Internet
- Tener una base de datos relacional con toda la información relevante para el negocio de Akron Gomas de Venezuela S.A.

2.2.2 Plataforma Tecnológica

La aplicación Net2Client utiliza el modelo ASP (Application Service Provider). Sus programas y servicios de hospedaje de sitios web, corren en servidores propiedad de Global Web Technologies ubicados en Estados Unidos. Esta característica hace que del lado del cliente no se requiera tener infraestructura adicional o software instalado en el PC. Sólo se requiere acceso de banda ancha a Internet y el browser Internet Explorer 6.0 o superior.

La plataforma tecnológica utilizada por Net2Client para sus aplicaciones ASP es una plataforma abierta conformada por los siguientes elementos:

Sistema Operativo: Unix-Linux

Servidor HTTP: Apache

Manejador de base de datos: MySQL

Lenguaje de scripting: PHP

Entre las ventajas que ofrece esta plataforma para sus usuarios se encuentran:

- Menor inversión inicial y menor riesgo.
- Mejores respaldos ya que son realizados por profesionales.
- Siempre al día, sin esfuerzo de instalación de nuevas versiones o de actualizaciones ya que las mismas son realizadas por el personal de Global Web Technologies sin impactar las operaciones de sus clientes.
- Se requieren equipos menos costosos y sofisticados.
- Acceso desde cualquier parte.

2.3 Alcance del Trabajo

El trabajo a realizar por parte de Global Web Technologies para la implantación y puesta en marcha de la solución propuesta, contempla la realización de las siguientes actividades:

- Revisión y evaluación de los Requerimientos de Información.
- Diseño de la Arquitectura de la Base de Datos del sistema.
- Diseño del Website de Akron Gomas de Venezuela S.A.: El Website mostrará información general sobre la empresa a través de páginas sencillas y contendrá un área orientada al registro de clientes y a la colocación interactiva de sus pedidos. Las actividades asociadas al desarrollo del Website comprenden:
 - Definición y programación de las páginas Web.
 - Reserva del dominio: compra de nombre y derechos de uso (Nombre elegido por el cliente y que esté disponible).
 - Set up del dominio: generación de los archivos requeridos para la puesta en funcionamiento del site (correo electrónico y páginas web).
- Diseño de la aplicación Net2Client: La aplicación estará diseñada de acuerdo al modelo de “Red de Servicio al Cliente” explicado en la descripción de la solución propuesta. Desde la misma se manejará y actualizará, en forma amigable, toda la información de la base de datos. El acceso a esta última se realizará de acuerdo a los criterios y perfiles de acceso que sean definidos por Akron Gomas de Venezuela S.A. Las actividades contempladas en el diseño de la aplicación son las siguientes:
 - Definición de los parámetros del sistema y set up de la base de datos.
 - Programación de hasta 10 reportes.
 - Set up de la aplicación e integración al Website.
- Elaboración y ejecución de protocolos de prueba: Al completar el desarrollo del sistema y previo a su entrega final al cliente, se realizarán protocolos de prueba para certificar el funcionamiento integral del sistema y el cumplimiento de los requerimientos planteados.
- Un total de 8 horas de entrenamiento en sitio a repartir entre los usuarios del sistema. El entrenamiento podrá impartirse en dos sesiones de acuerdo al tipo de usuarios del sistema. La primera sesión estará dirigida a aquellos empleados de Akron Gomas de Venezuela S.A. que serán operadores del sistema. La segunda sesión estará dirigida al personal que ejercerá el rol de Administrador del sistema.

No forma parte del alcance de esta propuesta la automatización de las actividades relativas al área de cobranzas de los pedidos de los clientes. De ser solicitado este requerimiento, el mismo será evaluado y ofertado como un cambio de alcance a la presente propuesta, o podrá ser considerado dentro de una nueva propuesta según sea convenido por las partes.

2.4 Productos/Servicios a ser entregados

1. Servicio de Hospedaje del sitio web de Akron Gomas de Venezuela S.A. en nuestros servidores ubicados en Estados Unidos, con las siguientes especificaciones técnicas:
 - a) 150 MB de espacio en disco
 - b) 5 GB por mes para transferencia de data
 - c) 15 cuentas POP de email
 - d) 10 MB para cada cuenta de email
 - e) definición de 1 web user / ftp access
 - f) 1 MySQL data base
 - g) 15 mail groups
 - h) 15 auto responders
 - i) 15 email redirect
2. Acceso a la Aplicación Net2Client diseñada de acuerdo al modelo de funcionamiento indicado en el alcance. La solución interactuará con una base de datos conformada por 8 tablas, con un límite inicial de 150 MB y posibilidad de expansión.
3. Al completarse las actividades especificadas en el alcance del trabajo, y para efectos del cierre del proyecto, se entregarán a **Akron Gomas de Venezuela S.A.** los siguientes informes:
 - a) Especificaciones del diseño del Web site de **Akron Gomas de Venezuela S.A.**
 - b) Diagrama de la base de datos y descripción de las tablas definidas para la aplicación
 - c) Descripción de los reportes especiales desarrollados
 - d) Informe del setup del dominio
 - e) Resultados de los protocolos de prueba realizados

2.5 Tiempo de ejecución y Plan de Trabajo General

El tiempo total estimado para la realización de las actividades necesarias para el desarrollo de la solución web requerida por Akron Gomas de Venezuela S.A. es de **un (1) mes** calendario. A continuación se muestra el plan general de las actividades a realizar:

Plan General de Actividades

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Revisión requerimientos	■			
Diseño Base de datos		■		
Diseño de Website		■	■	
Set Up base de Datos		■		
Desarrollo Aplicación N2C		■	■	■
Pruebas				■
Entrenamiento				■

2.6 Roles y Responsabilidades

Akron Gomas de Venezuela S.A.

Akron Gomas de Venezuela S.A. designará un Coordinador del Proyecto el cual tendrá entre sus funciones las siguientes:

- Servir de Punto Focal de **Akron Gomas de Venezuela S.A.** para coordinar la validación y posterior aceptación de los trabajos.
- Revisar y aprobar el plan de trabajo del Proyecto preparado por **Global Web Technologies**.
- Proporcionar la documentación requerida al inicio y durante el proyecto.
- Suministrar toda la información y autorizaciones requeridas por el personal de **Global Web Technologies** para la prestación de los servicios.
- Coordinar con **Global Web Technologies** cualquier modificación a los servicios objeto de esta propuesta.

Global Web Technologies

- Designará a un Asesor del Proyecto y personal especialista en las áreas asociadas al desarrollo de la solución propuesta.

- Preparará el plan de trabajo detallado para el Proyecto, el cual será revisado y aprobado por Akron Gomas de Venezuela S.A.
- Realizará seguimiento del proyecto conjuntamente con el Coordinador de Akron Gomas de Venezuela S.A.
- Coordinará y ejecutará las actividades asociadas a los servicios de Consultoría descritos en la presente propuesta de acuerdo al plan global del proyecto aprobado por las partes.

2.7 Criterios de Aceptación

Los servicios prestados por **Global Web Technologies** se considerarán aceptados por **Akron Gomas de Venezuela S.A.** cinco (5) días después de su entrega, siempre y cuando **Akron Gomas de Venezuela S.A.** no haya manifestado su rechazo por escrito para tales servicios durante ese lapso.

3. PROPUESTA ECONÓMICA

3.1 Precios Estimados

El precio para la prestación de los servicios descritos en la presente propuesta está conformado por dos componentes resumidos en los cuadros a continuación:

Desarrollo Llave en Mano	Cant Horas	Precio/hora US\$	Total US\$
☐ Diseño de Website dinámico ☐ Desarrollo de Aplicación ☐ Set Up de la Base de Datos ☐ Entrenamiento (8 horas)	150	20	3.000

Alquiler Mensual	Precio/mes US\$
☐ Plataforma Net2Client (8 Tablas - límite de 150 MB) (a) ☐ Hospedaje y Mantenimiento del Website (b) ☐ Compra y Set Up del Dominio ☐ Actualización automática de nuevas versiones del producto Net2Client ☐ Soporte Técnico permanente (8hrs x 5 días en horario de oficina)	400

El alquiler mensual debe ser pagado por trimestre adelantado. En caso de pagarse un año completo por adelantado, se otorgará un descuento de 10%.

El dólar referencial será el dólar Cantv. Para calcularlo se toma el valor de cierre de Cantv en la Bolsa de Caracas, se multiplica por 7 y se divide entre el valor del ADR de CANTV (Ticker:VNT) en la bolsa de Nueva York (NYSE).

El precio del desarrollo llave en mano incluye 8 horas previstas de soporte para el arranque y estabilización del sistema.

Notas:

- (a) Por cada 10 MB adicionales se cobrará 1 US\$ mensual.
- (b) Incluye 15 cuentas POP de email propias del dominio de Akron. Las cuentas adicionales de email serán vendidas en bloques de 5 unidades a 3 US\$ mensuales y contarán con sus respectivos redirect y autoresponders.

No se incluyen montos por concepto de gastos reembolsables (como viajes y gastos para el entrenamiento en sitio). Estos deberán ser previamente aprobados por escrito por **Akron Gomas de Venezuela S.A.** y posteriormente presentados con sus respectivas facturas de soporte para su relación.

3.2 Garantía de Precio

Global Web Technologies le garantiza a los clientes de su producto **Net2Client**, que el precio acordado (en dólares) en la cuota mensual del producto no será incrementado mientras estén vigentes la relación y las condiciones de este acuerdo.

3.3 Términos y Condiciones

PRECIOS E IMPUESTOS: El precio establecido en la presente Propuesta no incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Este Impuesto al Valor Agregado será reflejado en la facturación final.

Akron Gomas de Venezuela S.A. efectuará las retenciones de Impuestos Sobre la Renta a que haya lugar, de conformidad con las normas impositivas vigentes en Venezuela.

Queda convenido que si con posterioridad a la presentación de la presente Propuesta, pero en la fase de ejecución de los trabajos referidas a la misma, se crearen o modificaren tributos de carácter nacional, estatal o municipal, a los que esté sujeto **Global Web Technologies** y que incidan en el precio aquí convenido, éste será proporcionalmente ajustado a los fines de que la contraprestación que debe recibir **Global Web Technologies** no se vea afectada por el incremento de los costos que ello pueda suponer.

TERMINOS DE PAGO: **Global Web Technologies** facturará los servicios profesionales incurridos en la ejecución del alcance indicado en la propuesta, de la siguiente manera: 20% del monto total del desarrollo llave en mano con la entrega y aceptación de la propuesta, correspondiente a un anticipo, un 80% del monto total del desarrollo llave en mano y el primer trimestre de alquiler de la plataforma Net2Client, al cierre del Proyecto.

Akron Gomas de Venezuela S.A. pagará los servicios prestados por **Global Web Technologies**, de la siguiente manera: un anticipo equivalente al 20% del monto total del desarrollo llave en mano al inicio del proyecto, un 80% del monto total del desarrollo llave en mano y el primer trimestre de alquiler de la plataforma Net2Client, al cierre del Proyecto.

DEMORAS EXCUSABLES: **Global Web Technologies** no será responsable por ninguna demora en la entrega de ningún servicio adquirido a través de esta propuesta por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitarse a: incendios, huelgas, disputas laborales, guerra, conmoción civil, hecho del príncipe, actos u omisiones de cualquier gobierno, u otro similar más allá del control de **Global Web Technologies**. La existencia de tal demora justificará la suspensión de los Servicios y extenderá el tiempo de desempeño por parte de **Global Web Technologies** para permitirle desempeñar tales Servicios. **Global Web Technologies** dará aviso escrito a **Akron Gomas de Venezuela S.A.** de la causa de la demora tan pronto como sea factible después de la ocurrencia del hecho.

LA GARANTÍA: **Global Web Technologies** garantiza que (i) se esforzará en proporcionar profesionales calificados para ejecutar los Servicios y finalizar el(los) Producto(s), si lo(s) hubiere, de manera profesional y esmerada, dentro del tiempo estipulado en la presente propuesta; (ii) **Akron Gomas de Venezuela S.A.** entiende que el único remedio que posee por el incumplimiento de esta garantía es que **Global Web Technologies** rehaga cualquier servicio no compatible con la misma, que haya sido puesto al conocimiento de **Global Web Technologies** dentro del período de cinco (5) días luego de la aceptación de **Akron Gomas de Venezuela S.A.**

MODIFICACIONES Y ENMIENDAS: Esta propuesta podrá enmendarse o modificarse a solicitud de cada parte. Las enmiendas y las modificaciones se harán por escrito y deberán ser firmadas por un representante debidamente autorizado de cada Parte. Si cualesquiera de los cambios ocasiona un aumento o disminución en el costo o en el tiempo requerido para el desempeño de cualquier tarea

amparada en esta propuesta, el precio, el cronograma, o ambos deberán ser modificados y la propuesta se modificará y aceptará por escrito por las Partes. El incumplimiento por parte de **Akron Gomas de Venezuela S.A.** en actuar oportunamente sobre cualquier reclamo de **Global Web Technologies** dará lugar a esta última para suspender los servicios.

CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACION: Todos los documentos, informes y reportes correspondientes relacionados con las funciones objeto de la presente propuesta de servicios así como la documentación recibida de **Akron Gomas de Venezuela S.A.**, serán considerados como confidenciales.

LIMITACIÓN DE DIVULGACIÓN DEL PRODUCTO DE TRABAJO COMERCIAL DE GLOBAL WEB TECHNOLOGIES: **Global Web Technologies** y **Akron Gomas de Venezuela S.A.** expresamente excluyen a cualquier tercero de los beneficios de este acuerdo. En el evento que **Akron Gomas de Venezuela S.A.** entregue a un tercero que no sea parte de este acuerdo, el producto del trabajo de **Global Web Technologies**, **Akron Gomas de Venezuela S.A.**, acuerda indemnizar, defender y librar de responsabilidad a **Global Web Technologies** de cualquier reclamo, demanda, causa de demanda, pérdida, daños, o costos (incluyendo honorarios razonables de abogado) de las acciones que intenten dicho tercero, o las que surjan del uso o distribución del resultado del trabajo de **Global Web Technologies**, que tal tercera parte o persona haga en relación con dicho trabajo.

GASTOS REEMBOLSABLES: Los gastos reembolsables asociados con el personal de **Global Web Technologies** no están incluidos en la estimación del precio de la presente propuesta. De ser necesarios, estos gastos deberán ser previamente aprobados por escrito por **Akron Gomas de Venezuela S.A.**

VALIDEZ DE LA PROPUESTA: La presente propuesta tendrá una validez de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su recepción por parte de **Akron Gomas de Venezuela S.A.**

Por Global Web Technologies	Aceptación de la propuesta por parte de Akron Gomas de Venezuela S.A.
Firma: _____	Firma: _____
Fecha: 30/12/2003	Fecha: _____
Nombre: Hernán Rosas	Nombre: _____
Cédula: 4.090.277	Cédula: _____
Cargo: Director	Cargo: _____
Tel: (212)959.0925	Tel: _____
Email: hrosas@globalwebtek.com	Email: _____